

# KARTA GWARANCYJNA

Data sprzedaży: .....  
Nr faktury: .....

Podpis i pieczęćka sprzedawcy: .....

## § 1 WARUNKI OGÓLNE

1. W niniejszym dokumencie przedstawiono zasady udzielania gwarancji obowiązujące we wpisanej do rejestru przedsiębiorców EXPRESOKNA Sp. z o.o., NIP: 6431778026, adres głównego miejsca prowadzenia działalności gospodarczej przy ul. Rozwojowej 3a, 41-103 Siemianowice Śląskie (zwana dalej: „Expresokna”). Zasady te mają zastosowanie i obowiązują wyłącznie na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Expresokna jako producent stolarki PVC oraz ślusarki aluminiowej, w celu zapewnienia wysokiej jakości wyprodukowanych przez siebie Produktów (zwanym dalej: „Produktami”), udziela nabywcom Produktów (zwanym dalej: „Kupującym”) gwarancji na sprzedawane przez siebie Produkty, gwarantując, że są zdatne do użytku zgodnie z ich normalnym przeznaczeniem, w ramach określonych przez normy branżowe dotyczące Produktów. W przypadku braku norm branżowych w odniesieniu do jakichkolwiek parametrów Produktów obowiązują wytyczne Expresokna.
3. Gwarancja obejmuje jedynie Produkty przetransportowane, zamontowane i użytkowane zgodnie z instrukcjami dla poszczególnych Produktów. Instrukcje dostępne są na stronie [www.expresokna.pl](http://www.expresokna.pl), dodatkowo na życzenie Kupującego Expresokna może dostarczyć w formie elektronicznej instrukcje dotyczące Produktów.
4. Montaż Produktu winien zostać przeprowadzony przez wyspecjalizowane podmioty. W trakcie dokonywania montażu Produktu należy przestrzegać instrukcji, zasad sztuki budowlanej i norm branżowych.
5. Gwarancja udzielana jest wyłącznie Kupującemu.
6. W razie powstania jakichkolwiek wątpliwości niniejsza gwarancja jest jedyną udzielaną przez Expresokna gwarancją dotyczącą Produktów.
7. Niniejsza gwarancja określa całość zobowiązań Expresokna wobec Kupującego z tytułu Gwarancji.
8. Gwarancja nie obejmuje:
  - regulacji okuć i konserwacji okien i drzwi,
  - wad i uszkodzeń, na podstawie których została obniżona cena produktu, z uszkodzeniami mechanicznymi powstałymi w wyniku niewłaściwego transportu wykonanego przez nabywcę,
  - wad i uszkodzeń powstałych w związku z przekroczeniem norm technicznych wynikających z zamówienia kupującego, w którym oświadczył, że przyjął do wiadomości możliwe skutki tych przekroczeń,
  - uszkodzeń powstałych w wyniku nieusunięcia przez Kupującego folii zabezpieczającej profile bezpośrednio po montażu Towaru,
  - użytkowania towaru bez dodatkowej wymiany uszkodzonego lub zużytego elementu,
  - wadliwej konstrukcji budynków, w których towar zamontowano,
  - działania czynników zewnętrznych, takich jak ogień, sole, kwasy i inne substancje chemiczne (w tym cement, wapno, środki ścierniawcze i czyszczące powodujące ubytki materiałów lub rysy),
  - działania sił wyższych,
  - potencjalnych zmian w odcieniach stolarki ze względu na różnorodność wykonywanej partii danego produktu,
  - zaporowania i zamarzania zestawów szybowych oraz profili okiennych od strony wewnętrznej pomieszczenia spowodowanych różnicą temperatur, dużą wilgotnością powietrza, brakiem odpowiedniej wentylacji lub nieprawidłowym użytkowaniem towaru (w szczególności brakiem przewietrzenia pomieszczenia i zbyt niską temperaturę wewnątrz pomieszczenia),
  - elementów i akcesoriów podlegających normalnemu zużyciu w czasie eksploatacji towaru, jeżeli zużycie to nie skutkuje obniżeniem wartości użytkowej towaru,
  - uszkodzeń mechanicznych i termicznych szyb w tym pęknięć szyb powstałych po odbiorze i w trakcie eksploatacji,
  - wad szyb w granicach dopuszczonych przez kryteria jakościowe dla szyb zespolonych danego producenta szyb,
  - wad nieistotnych towaru, które po zamontowaniu nie mają wpływu na jego wartość i funkcjonalność,
  - odształceń uszczelek, zarysowań ram i skrzydeł lub innych uszkodzeń, powstałych na skutek montażu lub demontażu elementów dodatkowych stolarki lub które stanowią wynik normalnej eksploatacji stolarki, np. montaż/demontaż moskitiery,
  - „plam” na pakietach szybowych podczas zaporowania które są cechą własną i nie podlegają reklamacji,
  - sposobu łączenia ramek międzyszybowych, które zapewniają szczelność pakietów szybowych ani estetyki ich wykonania,
  - innych okoliczności, za które Gwarant nie odpowiada.
9. Gwarant przewiduje możliwość udzielenia upustu cenowego od ceny netto Towaru, adekwatnego do stwierdzonej wady fizycznej. Wada fizyczna, na którą został udzielony rabat zostaje z dniem jego udzielenia wyłączona z zakresu obowiązywania niniejszej gwarancji.
10. Barwa szkła jest cechą własną, niezależną od Gwaranta i nie podlega reklamacji.
11. Produkt, który jest zgodny z wytycznymi jakościowymi, nie podlega wymianie lub naprawie gwarancyjnej.

## § 2 OKRES GWARANCJI

1. Gwarancja na Produkty w odniesieniu do ich poszczególnych części składowych i przynależności rzeczy obowiązują przez:
  - 5 lat w zakresie odporności na nienaturalną zmianę koloru i pękanie powierzchni profili PVC w oknach prostokątnych,
  - 5/15\* lat w zakresie sprawności działania okuć w prostokątnych oknach PVC (2 lata w przypadku okien nieprostokątnych),
  - 2 lata w zakresie odporności na nienaturalną zmianę koloru i pękanie powierzchni profili aluminiowych i okien nieprostokątnych,
  - 2 lata w zakresie sprawności działania okuć drzwiowych w stolarce PVC i aluminium,
  - 5 lat w zakresie szczelności prostokątnych pakietów szybowych w stolarce PVC oraz rok na szczelność pakietów nieprostokątnych,
  - 3 lata w zakresie prawidłowego działania uszczelek w stolarce PVC,
  - 2 lata w zakresie szczelności pakietów szybowych w stolarce aluminiowej,
  - 2 lata w zakresie prawidłowego działania uszczelek w stolarce aluminiowej,
  - 2 lata w zakresie prawidłowego działania nawiewników,
  - 12 miesięcy w zakresie sprawności działania innych elementów dodatkowych, przez które należy rozumieć: pochwyty, samozamykacze, otwieracze do nasświetli, zamki, sztyldy i wkładki drzwiowe, elektrozaczepty, klamki okienne i drzwiowe,
  - 6 miesięcy w zakresie sprawności działania moskitier,
  - 1 rok w zakresie usługi montażowej stolarki PVC i aluminium wykonaną przez Gwaranta.

\* 15-letnia gwarancja obowiązuje tylko w przypadku udokumentowanej konserwacji stolarki przez cały okres trwania gwarancji. Konserwacja wykonywana jest co najmniej raz w roku odpłatnie wyłącznie w ramach przedsiębiorstwa prowadzonego przez Expresokna lub też osoby do tego upoważnione przez Expresokna.
2. Gwarancja na rolety zewnętrzne i aluminiowe obowiązują przez:
  - 2 lata w zakresie działania rolet zewnętrznych aluminiowych,
  - 2 lata w zakresie przyczepności i koloru powłoki lakierniczej oraz folii dekoracyjnej,
  - 2 lata w zakresie działania uszczelek szczotkowych i gumowych,
  - 2 lata na akcesoria elektryczne liczone od daty dnia zakupu wyrobu,
  - 2 lata na napędy elektryczne,
  - 2 lata na pozostałe akcesoria.
3. Gwarancja na bramy garażowe rolowane i segmentowe obowiązuje:
  - 2 lata od daty zakupu pod warunkiem zamontowania i użytkowania produktu zgodnie z jego przeznaczeniem;wyłączone są elementy, które podlegają, naturalnemu zużyciu eksploatacyjnemu z uwagi na swoją funkcję lub właściwości materiału (np. bezpieczniki, baterie, uszczelki, uszczelnienia szczotkowe, osłony pierścieni, wieszaki bram roletowych, żarówki, akumulatory itp.),
  - na przeszklenia w panelach aluminiowych bram segmentowych udzielana jest na okres 2 lat, nie dotyczy pęknięć przeszkleń, które spowodowane są zewnętrznym, mechanicznym lub termicznym wpływem,
  - dopuszcza się odchylenia barwy przeszkleń pomiędzy wyrobami skierowanymi do produkcji w różnych partiach produkcyjnych,Z ochrony gwarancyjnej wyłączone są:
  - w przeszkleniach i okienkach wady optyczne, jak np. cienie, zmiana koloru, zmatowienie, pofalowania, powstałe w wyniku wytłaczania lub zadrapania płyty. Wady te zostaną uznane jako reklamacja tylko wówczas gdy są wyraźnie widoczne bezpośrednio po zamontowaniu bramy, zdjęciu folii ochronnej i gdy są widocznie w świetle dziennym - bez stosowania optycznych środków pomocniczych,
  - odształcenia szyb, w bramach segmentowych (jeżeli nie są to odształcenia trwałe) wynikające z warunków atmosferycznych – różnice temperatury, wilgotność itp.,
  - ślady pozostawione na panelach bram segmentowych lub profilach bram roletowych podczas użytkowania są wynikiem naturalnego zużycia wynikającego z eksploatacji i są wyłączone z ochrony gwarancyjnej,W przypadku naprawy okres gwarancji ulega przedłużeniu o czas trwania naprawy liczony od daty przyjęcia reklamacji przez Producenta, pod warunkiem, że naprawa wynikała z uzasadnionej reklamacji. Na zakupione części zamienne, montowane po pierwotnym okresie gwarancji wyrobu, okres gwarancji wynosi „2 miesiące od daty zakupu”, po naprawie wyrobu przy użyciu takich części, gwarancją są objęte wyłącznie te części, wymienione części przechodzą na własność Producenta.

4. Okres gwarancji rozpoczyna się z chwilą odbioru Produktu przez Kupującego.
5. W momencie otrzymania Produktu Kupujący jest zobowiązany dokonać jego odbioru pod względem jakościowym i ilościowym, kompletności akcesoriów i elementów dodatkowych. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek braków ilościowych lub niekompletności Produktu Kupujący zobowiązany jest poinformować o tym Expressokna mailem na adres serwis@expresokna.pl w terminie 48 godzin od chwili otrzymania Produktu.
6. W momencie otrzymania Produktu, Kupujący jest nadto zobowiązany dokonać jego odbioru pod względem oczywistej niezdatności Produktu do użytku zgodnie z normalnym przeznaczeniem, przez którą rozumie się w szczególności uszkodzenia mechaniczne pakietów szybowych, okuć okiennych i okuć drzwiowych w postaci występowania zarysowań lub pęknięć oraz występowanie różnic w ilości poszczególnych elementów, rozmiaru, podziału lub koloru Produktu w odniesieniu do informacji podanych w zamówieniu. W przypadku stwierdzenia oczywistej niezdatności Produktu do użytku zgodnie z normalnym przeznaczeniem Kupujący zobowiązany jest poinformować o tym Expressokna mailem na adres serwis@expresokna.pl w terminie 24 godzin od chwili otrzymania Produktu. W przypadku zamontowania przez Kupującego produktu z w/w wadami prawo do reklamacji wygasa.
7. Uchybienie terminom wskazanym w § 2 ust. 3 i § 2 ust. 4 skutkuje wygaśnięciem uprawnień Kupującego z niniejszej gwarancji w zakresie braków ilościowych, kompletności akcesoriów i elementów dodatkowych oraz oczywistej niezdatności Produktu do użytku zgodnie z normalnym przeznaczeniem
8. Kupujący uprawniony jest również do zgłoszenia w formie pisemnej braków ilościowych, kompletności akcesoriów i elementów dodatkowych oraz oczywistej niezdatności Produktu do użytku zgodnie z normalnym przeznaczeniem w protokole odbioru. W takim wypadku § 2 ust. 5 nie ma zastosowania.

#### **UWAGA:**

Jeśli na oknach skrapla się woda oznacza to, że są one zbyt szczelne. Zjawisko to jest naturalną konsekwencją nawiętrzenia pomieszczeń, w których powstaje swoisty mikroklimat. Para wodna skrapla się wówczas na ochłodzonych powierzchniach okna. Aby zapobiec występowaniu tego zjawiska należy wietrzyć pomieszczenia. Należy robić to regularnie według potrzeb. Najlepiej otworzyć wszystkie okna, tak aby nastąpiła w pomieszczeniu całkowita wymiana powietrza. Uchylenie skrzydła okiennego na stałe jest często niewystarczające.

### **§ 3 ROZPATRYWANIE GWARANCJI**

1. Zgłoszenie reklamacyjne dotyczące Produktu należy zgłaszać drogą mailową na adres serwis@expresokna.pl. Zgłoszenie winno zawierać co najmniej nazwę zakupionego Produktu, dowód sprzedaży lub jego kopię, datę sprzedaży, nr faktury, zwięzły opis wykrytej niezdatności oraz informację czy Kupujący uiszczył całą należność za nabyty Produkt.
2. Procedura rozpatrywania reklamacji przez Expressokna jest dwuetapowa. Pierwszy etap inicjuje zgłoszenie z § 3 ust. 1, drugi (fakultatywny) etap inicjuje wniosek z § 3 ust. 6.
3. Expressokna zobowiązuje się rozpatrzyć zgłoszenie reklamacyjne w nieprzekraczalnym terminie 14 dni licząc od dnia następującego po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego. Wskutek rozpatrzenia reklamacji otrzymanej od Kupującego, Expressokna może reklamację uwzględnić albo nie uwzględnić.
4. W przypadku uwzględnienia reklamacji Expressokna zobowiązuje się zaproponować Kupującemu jedno ze świadczeń gwarancyjnych. Wybór świadczenia gwarancyjnego należy wyłącznie do Expressokna, a Expressokna nie są przy dokonywaniu wyboru związane oczekiwaniami lub żądaniami Kupującego.
5. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Kupujący zostanie powiadomiony jedynie o nieuwzględnieniu reklamacji. Dodatkowo w razie potrzeby Kupujący zostanie poinformowany o potrzebie poprawienia lub uzupełnienia reklamacji albo też o konieczności nadesłania dodatkowej dokumentacji.
6. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Kupujący może w ciągu 7 dni licząc od dnia następującego po otrzymaniu informacji o nieuwzględnieniu reklamacji, złożyć wniosek o ponowne rozpatrzenie jego reklamacji.
7. Po otrzymaniu wniosku o ponowne rozpatrzenie reklamacji Kupującego Expressokna poinformuje Kupującego w nieprzekraczalnym terminie 14 dni licząc od dnia następującego po dniu otrzymania takiego wniosku o swojej ostatecznej decyzji. W razie powstania na etapie konieczności nadesłania dodatkowej dokumentacji bądź też w razie konieczności podjęcia innych, stosownych działań, Expressokna poinformuje o tym Kupującego. Podjęcie jakichkolwiek działań przez Expressokna na tym etapie, mających na celu najczęściej zbadanie reklamowanego Produktu i weryfikację zasadności zgłoszenia Kupującego nie stanowi uznania reklamacji ani żadnych roszczeń Kupującego, jak również nie wyklucza możliwości podniesienia przez Expressokna zarzutu wygaśnięcia gwarancji.
8. W razie uwzględnienia reklamacji na skutek wniosku z § 3 ust. 6 Expressokna zobowiązuje się zaproponować Kupującemu jedno ze świadczeń gwarancyjnych. Wybór świadczenia gwarancyjnego należy wyłącznie do Expressokna, a Expressokna nie są przy dokonywaniu wyboru związane oczekiwaniami lub żądaniami Kupującego.
9. Przez świadczenie gwarancyjne w rozumieniu § 3 ust. 4 lub § 3 ust. 8 rozumie się:
  - bezpłatne przywrócenie Produktu do użytku zgodnie z jego normalnym przeznaczeniem
  - wymianę Produktu, części składowych Produktu lub przynależności Produktu na wolne od wad.
10. W razie wyboru przez Expressokna świadczenia gwarancyjnego polegającego na bezpłatnym przywróceniu Produktu do użytku zgodnie z jego normalnym przeznaczeniem (zwanego dalej „Naprawą”), wybór sposobu, terminu i osoby upoważnionej do przeprowadzenia Naprawy należy do Expressokna.
11. W razie wyboru przez Expressokna świadczenia gwarancyjnego polegającego na wymianie Produktu, części składowych Produktu lub przynależności Produktu na wolne od wad (zwanego dalej „Wymianą”), wybór sposobu, terminu i osoby upoważnionej do przeprowadzenia Wymiany należy do Expressokna.
12. W celu spełnienia świadczenia gwarancyjnego, na żądanie Expressokna Kupujący zobowiązany jest niezwłocznie udostępnić Expressokna lub osobie upoważnionej Produkt w miejscu, w którym się znajduje. Kupujący zobowiązany jest do zapewnienia swobodnego dostępu do reklamowanego Towaru (drabina, podnośnik, rusztowanie).
13. W związku z postępem technologicznym w okresie trwania gwarancji mogą wystąpić zmiany konstrukcyjne poszczególnych elementów składowych towaru (profile, okucia, szyby).
14. W związku z powyższym Gwarant zastrzega sobie prawo do zastąpienia elementu wymagającego naprawy lub wymiany elementem dostępnym o podobnej (jednakowej) funkcji.
15. Expressokna zastrzega sobie prawo do możliwości zaproponowania Kupującemu innego świadczenia gwarancyjnego, niewymienionego w § 3 ust. 9. W takim wypadku wybór warunków, sposobu, terminu lub osoby upoważnionej do wykonania innego świadczenia gwarancyjnego należy do Expressokna.
16. Kupujący nie może odmówić ani uzależnić zapłaty całości lub żadnej części kwoty z tytułu nabycia Produktu od uprzedniego spełnienia przez Expressokna świadczenia gwarancyjnego.
17. Wniosek z § 3 ust. 6 wysłany po upływie terminu może zostać przez Expressokna pozostawiony bez rozpatrzenia.
18. W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu gwarancyjnego tzn. takiego, w którym serwisant nie stwierdził na miejscu błędu ze strony Firmy Expressokna lub braku dostępu do miejsca wykonania prac serwisowych, reklamujący zostanie obciążony kosztami dojazdu i ewentualnej naprawy tj. min. 400zł/brutto.

Termin następnego serwisu będzie wyznaczony po uregulowaniu kwoty obciążenia.

### **§ 4 INSTRUKCJA CZYSZCZENIA I KONSERWACJI**

#### **Czyszczenie:**

Profile z PCV można czyścić płynem do mycia naczyń. Nie wolno stosować alkoholu, rozcieńczalnika i rozpuszczalników do lakieru. Nie nadają się też środki czyszczące zawierające jakiegokolwiek drobniki, które mogłyby uszkodzić powierzchnię profilu.

#### **Konserwacja okien:**

Regularna konserwacja okien jest niezbędna, aby przez długi czas zachowywało swoją wartość użytkową. Dlatego raz w roku należy przeprowadzić następujące prace konserwacyjne: sprawdzić funkcjonowanie ruchomych części okna, zakonserwować okucia, sprawdzić szczelność pomiędzy skrzydłem a ościeżnicą, zakonserwować uszczelkę, sprawdzić systemy odwadniające, w razie konieczności oczyścić otwory skontrolować śruby mocujące okna.

#### **Konserwacja uszczelki:**

Uszczelki w oknie spełniają bardzo ważną rolę: chronią wnętrze przed wodą, wiatrem, chłodem. Dlatego też, muszą być właściwie użytkowane i konserwowane.

Nie mogą być czyszczone środkami chemicznymi wpływającymi na ich właściwości, sprężystość czy też równomierne doleganie do profilu. Po każdy czyszczeniu uszczelki należy ją zakonserwować. Zapobiega to m.in. nadmiernemu spłaszczaniu, przyklejaniu się uszczelki do ruchomych części, okna, pękaniu.

#### **Konserwacja okuć:**

Okucia okienne wykonane są w większości z metalowych elementów. Narażone są zatem na rdze i korozje. Aby tego uniknąć należy co najmniej raz w roku dokonać konserwacji i posmarować olejem maszynowym.